图书情报工作
第63卷 第9期 2019年5月

美国高校图书馆校友服务调查及启示

廖璠 蒋芳芳
华南师范大学经济与管理学院 广州 510006

摘要:[**目的/意义**]通过对30所美国高校图书馆的校友服务展开调查和深入分析,总结美国高校图书馆校友服务对我国的启示。[**方法/过程**]运用网络调查法、电子邮件调查法以及归纳法,从校友专栏设置、文献借阅服务、电子资源服务、参考咨询服务、空间服务以及其他服务6个方面对所选30所高校图书馆的校友服务展开深入分析。[**结果/结论**]我国高校图书馆可以从中获得以下启示:深入贯彻校友服务理念、完善校友服务制度、开辟校友服务专栏、扩展校友服务广度与深度和校友会合作开展服务。

关键词: 校友 校友服务 高校图书馆 美国
分类号: G252
DOI: 10.13266/j.issn.0252-3116.2019.09.015

1 引言

美国高校图书馆历史悠久,管理体制相对完善,而且其开放程度也相对较高。为了能够更好地为社会读者提供服务,美国图书馆协会(American Library Association,ALA)在2005年发布了一份与之相关的指导原则,该原则提到:各高校图书馆应该像对待本校师生一样,为社会读者提供服务,满足社会读者的信息需求,以实现高校图书馆与整个社会的充分融合[1]。美国高校图书馆在对校外读者开展服务时,明确将毕业校友划分到校外读者的类型中,从中可以看出美国高校图书馆对校友服务的重视。

高校图书馆向校友开放服务,无论在文献信息资源、专业人才、还是在技术手段等方面,都拥有很大的优势。但一直以来,我国高校图书馆较少为校友开展服务,服务对象仅限于本校的师生员工,有相当大的局限性。虽然目前我国也有一部分高校图书馆开始向校友开放,但是开放范围和开放程度都较小。此外,到目前为止,高校图书馆应该如何为校友开展服务、服务范围如何确定、如何管理校友资源等方面都没有一个统一的标准规范。而美国高校图书馆的校友服务工作已经相对成熟,具有丰富的相关经验,因此,笔者对美国各高校图书馆的校友服务进行研究,具有一定的意义。

2 研究现状

我国学者关于该主题的研究主要集中在美国高校图书馆校友服务具体内容的研究以及高校图书馆校友服务策略的研究。

关于美国高校图书馆校友服务具体内容研究,李金芳等对已经把校友服务发展成特色服务的8所美国高校图书馆作为调查对象,校友服务内容包括:馆内阅览、资料借阅、服务设施、授权电子资源(校园网内使用/远程访问)、馆际互借/文献传递、无线网络[2]。冯文敏则扩大了研究对象,选取20所美国高校馆,对其校友服务进行调查,调查内容包括有效证件、服务费用、服务制度(校友办卡及使用规则、校友借阅规则、计算机资源使用规则、电子资源使用规则)、延伸的服务对象、服务内容等[3]。此外,在对单个高校图书馆校友服务进行调查研究的文献中,康奈尔大学是出现频率最高的大学,例如,车慧[4]和武丽娜[5]均以康奈尔大学为研究对象,对其提供的校友服务具体内容进行调查分析。

关于高校图书馆校友服务策略的研究,周美华指出,国内高校图书馆应将校友服务制度化;应循序渐进地向校友提供服务,即逐步开展文献借阅服务—开放电子阅览室、采购数据库校友版—向校友提供深层次的信息服务;重视校友捐赠[6]。车慧结合我国高校图书馆的情况,在实行制度化管理、提供以电子资源为主

作者简介: 廖璠(ORCID:0000-0002-5614-8130),副教授,硕士生导师,E-mail:364759006@qq.com;蒋芳芳(ORCID:0000-0002-8323-0009),硕士研究生。

收稿日期:2018-06-09 修回日期:2018-11-29 本文起止页码:135-143 本文责任编辑:徐健

的服务、加快特色馆藏的数字化建设、逐步开展多元化的信息服务等方面得出启示[7]。郝朝军等为我国高校图书馆开展校友服务提出了具体建议,包括:在思想观念上,要形成资源共享意识,积极主动为校友甚至校外读者服务;在实践层面,除了要积极宣传校友服务的重要性,还应抓住应届毕业生毕业的契机,将其转换成校友读者[8]。

笔者在借鉴我国学者丰富的研究经验和研究内容的基础上,用权威的样本选取依据对调查样本进行选择,并扩大研究对象,深化研究内容,以期为我国高校图书馆开展校友服务带来启示。

3　调查样本与调查方法

为保证调查样本的代表性和广泛性,笔者根据《美国新闻和世界报道》(US News and World Report,简称 US News)2017 年发布的美国高校综合排名,选取排名前 30 高校的图书馆为样本进行调查研究(见表 1)。US News 综合大学排名以各大学的全球研究声誉、区域研究声誉、出版物的种类数量、标准化引文影响、总引用次数等学术研究数据为排名依据,是全美最具权威、影响力最大的排名。依据这一排名对调查样本进行选取,具有一定的代表性,能在一定程度上代表美国高校图书馆校友服务的发展现状。

笔者运用网络调查法,对 US News 2017 年发布的美国高校综合排名前 30 高校的图书馆主页进行调查,搜集网站中所有与校友服务相关的内容。此外,由于部分高校图书馆网站建设不完善,以及关于校友服务的内容不充足,笔者结合电子邮件调查、表单咨询以及实时在线咨询等参考咨询的方式,通过联系高校图书馆员,有针对性地对这些问题进行咨询。

表 1　调查样本选择

排名	英文名称	中文名称	排名	英文名称	中文名称
1	Princeton University	普林斯顿大学	16	Rice University	莱斯大学
2	Harvard University	哈佛大学	17	University of Notre Dame	圣母大学
3	University of Chicago	芝加哥大学	18	Vanderbilt University	范德堡大学
4	Yale University	耶鲁大学	19	Washington Universit-y in St. Louis	圣刘易斯华盛顿大学
5	Columbia University	哥伦比亚大学	20	Emory University	埃默里大学
6	Stanford University	斯坦福大学	21	Georgetown University	乔治城大学
7	Massachusetts Institute of Technology	麻省理工大学	22	University of California-Berkeley	加州大学伯克利分校
8	Duke University	杜克大学	23	University of Southern California	南加州大学
9	University of Pennsylvania	宾夕法尼亚大学	24	Carnegie Mellon University	卡耐基梅隆大学
10	Johns Hopkins University	约翰霍普金斯大学	25	University of Californ-ia-Los Angeles	加州大学洛杉矶分校
11	Dartmouth College	达特茅斯学院	26	University of Virginia	弗吉尼亚大学
12	California Institute of Technology	加州理工学院	27	Tufts University	塔夫茨大学
13	Northwestern University	西北大学	28	University of Michigan-Ann Arbor	密歇根大学安娜堡分校
14	Brown University	布朗大学	29	Wake Forest University	维克森林大学
15	Cornell University	康奈尔大学	30	University of North Carolina-Chapel Hill	北卡罗来纳大学教堂山分校

4　美国高校图书馆校友服务现状调查

从图书馆主页校友专栏设置、文献借阅服务、电子资源服务、参考咨询服务、空间服务以及其他服务 6 个方面对美国高校图书馆的校友服务内容展开调查。

4.1　图书馆主页校友专栏设置

设置清晰明了的导航对于用户找到所需资源十分重要。好的网站导航可以帮助校友快速准确地找到相关服务内容,大大节省校友的时间与精力。美国高校图书馆网站的校友专栏导航设置如表 2 所示:

表 2　美国高校图书馆网站的校友专栏导航

校友专栏所在类目	高校数量(所)	所占比例(%)
一级类目	16	69.57
二级类目	6	26.09
三级类目	1	4.35

在导航级数方面,级数越少,校友越能快速地获取相关资源与服务;反之,级数越多,校友越容易在寻找过程中迷失。从表 2 中可以看出,超过三分之二的高校图书馆将校友服务相关内容出现的位置限制在三级之内,很大程度上便于校友对相关资源与服务进行搜索和利用。

廖璠，蒋芳芳. 美国高校图书馆校友服务调查及启［J］. 图书情报工作,2019,63(9):135－143.

在专栏名称设置方面,最重要的一点是必须出现关键词“校友”,这样才能明显地与其他读者所享有的服务区别开。此外,校友名称用词要精炼,这样才能充分发挥导航的作用。从调查的美国高校图书馆来看,校友专栏名称的设置主要归纳为 6 种方式,分别为:“校友”“校友服务”“校友信息”“校友之助”“校友资源”“我是一名校友”。可以看出,所调查的美国高校图书馆校友专栏名称都能够很好地概括该级别下所涵盖的内容。

在校友专栏内容方面,校友专栏对图书馆为校友提供的相关服务和资源进行了详细的介绍,基本上包括以下内容:文献借阅服务,包括校友借阅权限的购买、借阅规则等;电子资源服务;参考咨询服务;空间服务,包括文印服务、计算机及 Wi-Fi 的提供等;校友捐赠;参观校园,包括校园地图、驾车路线、校园班车、不同馆舍所在地点和开放时间等。

4.2 文献借阅服务

文献资源是图书馆为读者提供服务的基础,贯穿各项服务的全过程。图书借阅是美国高校图书馆为校友提供的基本服务,校友可通过亲自访问图书馆,到相关部门办理有效证件,便可获取访问和借阅特权,有效利用图书馆的资源。

4.2.1 有效证件的办理

(1)访问卡的办理。被调查的 30 所美国高校图书馆中,26 所高校图书馆允许校友免费访问。例如,在芝加哥大学,不仅校友本人可以免费访问图书馆,校友的家属也拥有免费访问图书馆的权利。此外,校友还可带领其客户来馆进行短期(1－2 天)访问,亲友和顾客需在校友的陪同下,到证件特权办公室办理访问卡。另 4 所高校的校友若要办理访问卡,需缴纳一定的费用。例如,哈佛大学校友需支付 10 美元来获取访问权,有效期为一年,可续期,且该访问卡具有借阅权,但不可用于馆际互借和远程访问电子资源。

(2)借阅卡的办理。美国高校的校友要获取借阅权,需办理借阅卡。不同于到馆参观,由于文献外借成本相对较高,所以大多数高校图书馆会针对该项服务收取一定的费用。调查的 30 所美国高校图书馆中,22 所图书馆均对校友的借阅特权收费,收费标准多随着月份、季度、年份的不同而不同。具体收费标准如表 3 所示:

表 3 美国高校图书馆校友借阅卡收费概况

学校名称	校友借阅卡收费标准
范德堡大学	10 美元
布朗大学	15 美元
西北大学	25 美元/年
莱斯大学	25 美元/年
北卡罗来纳大学教堂山分校	25 美元/年
圣刘易斯华盛顿大学	100 美元/年
密歇根大学安娜堡分校	125 美元/年
麻省理工大学	150 美元/年
宾夕法尼亚大学	200 美元/年
乔治城大学	300 美元/年
哥伦比亚大学	30 美元/月
康奈尔大学	25 美元/月;250 美元/年
卡耐基梅隆大学	25 美元/3 个月;50 美元/年
普林斯顿大学	100 美元/3 个月,395 美元/年
斯坦福大学	125 美元/3 个月;400 美元/12 个月
约翰霍普金斯大学	Eisenhower 和 LSC:100 美元/年;其他图书馆:200 美元/年
哈佛大学	①75 美元/3 个月,125 美元/6 个月,200 美元/年;②65 岁以上的校友,50 美元/年
芝加哥大学	①毕业 1 年以内:50 美元/季度,175 美元/年;②毕业超过 1 年:75 美元/季度,250 美元/年
加州大学伯克利分校	①年度会员:75 美元/年;②终身会员:一次性付 750 美元或 150 美元/年,5 年期限
加州大学洛杉矶分校	①金会员:一次性捐赠 1 000 美元;②生活会员:一次性捐赠 600 美元;③蓝色会员:捐赠 100 美元/年
耶鲁大学	毕业 3 个月内免费;①标准借阅卡:45 美元/3 个月,150 美元/年,可借 15 册;②高级借阅卡:60 美元/3 个月;200 美元/年,可借 50 册
加州理工学院	①年度会员:55 美元/年,对于新毕业生,10 美元/年,期限 5 年。②终身会员:一次性付 600 美元;或 175 美元/年,期限 4 年;毕业 12 个月内:500 美元。③联合终身会员:校友夫妇一次性付 900 美元,或 175 美元/年,期限 6 年

4.2.2 借阅权限和规定

(1)借阅数量。不同的高校,校友所能借阅的图书数量有所不同,见图 1。在所调查的 30 所美国高校图书馆中,4 所高校校友的借阅数量没有限制。在规定了借阅数量的高校图书馆中,校友能够借阅图书最多的是埃默里大学图书馆,可一次性借阅 200 册,而校友可借阅数量最少的是加州大学洛杉矶分校图书馆,一次仅可借书 5 册。此外,耶鲁大学的图书借阅数量同其他高校有所不同,并非一成不变,而是与借阅卡的规格相关,即标准借阅卡可借 15 册,高级借阅卡可借 50 册。

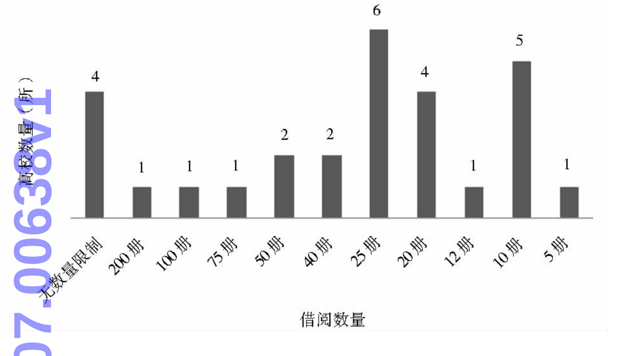


图 1 美国高校图书馆校友借阅图书数量

(2)借阅期限。不同的高校,校友借阅图书的期限也有所不同(见图 2)。其中,借阅期限最长的是芝加哥大学,该校校友可借图书一个季度,其次是耶鲁大学的 61 天和麻省理工大学的 60 天,一半的高校将校友借阅图书的期限设置为 28 天。布朗大学校友图书借阅期限不固定,为 4 周至 8 周,即在一个月内借用的资料将在下个月底归还。

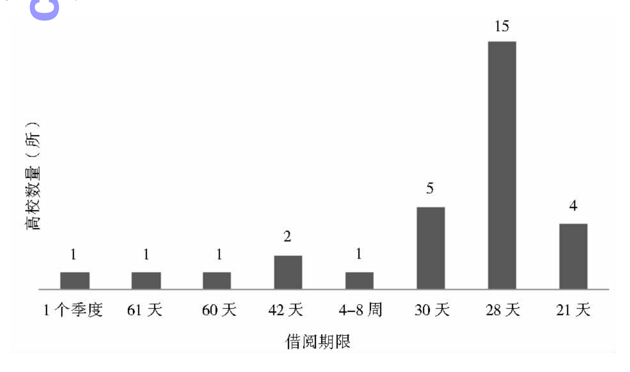


图 2 美国高校图书馆校友借阅图书期限

(3)续借。不同的高校,校友的图书续借规则也各不相同,美国高校图书馆校友图书续借次数见图 3。此外,麻省理工大学、加州大学洛杉矶分校的校友则没有续借权。加州理工学院、布朗大学等 5 所高校可续借,但续借次数不定,仅表示续借次数和图书状态有关。

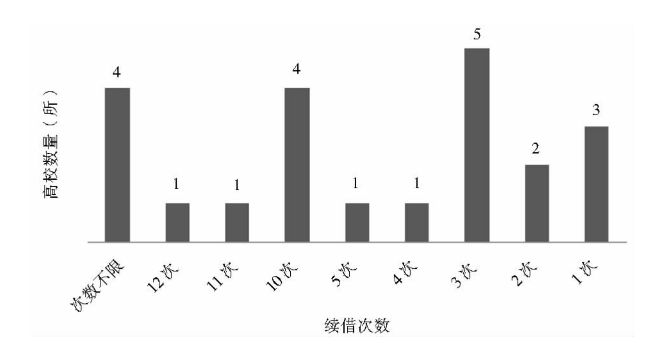


图 3 美国高校图书馆校友续借图书次数

(4)罚款。针对一般图书、召回图书的逾期归还以及图书的丢失,不同高校图书馆对其罚款的规定不同,具体罚款费用如表 4 所示:

表 4 图书逾期罚款费用一览

高校名称	一般图书	召回图书	丢失图书
普林斯顿大学	0.25 美元/天	1 美元/天	50 美元
哈佛大学	0.50 美元/天	3 美元/天	110 美元
芝加哥大学	–	2 美元/天	150 美元
耶鲁大学	–	2 美元/天	130 美元
哥伦比亚大学	0.25 美元/天	1 美元/天	30 美元
麻省理工大学	0.5 美元/天	2 美元/天	135 美元
杜克大学	–	3 美元/天	125 美元
宾夕法尼亚大学	1 美元/天	1 美元/天	95 美元
约翰霍普金斯大学	–	1 美元/天	100 美元
达特茅斯学院	0.1 美元/天	1 美元/天	40 美元
加州理工学院	–	–	收取丢失书籍的市场价
西北大学	–	1 美元/天	125 美元
布朗大学	–	1 美元/天	150 美元
康奈尔大学	0.75 美元/天	3 美元/天	40 美元
范德堡大学	–	1 美元/天	60 美元
圣刘易斯华盛顿大学	0.2 美元/天	0.4 美元/天	120 美元
埃默里大学	0.5 美元/天	2 美元/天	100 美元
乔治城大学	0.25 美元/天	5 美元/天	120 美元
加州大学伯克利分校	–	–	160 美元
南加州大学	0.25 美元/天	5 美元/天	70 美元
卡耐基梅隆大学	0.25 美元/天	0.25 美元/天	30 美元
加州大学洛杉矶分校	0.5 美元/天	5 美元/天	50 美元
弗吉尼亚大学	0.1 美元/天	1 美元/天	按照书籍打印费收取
塔夫茨大学	0.25 美元/天	1 美元/天	103 美元
密歇根大学安娜堡分校	–	2 美元/天	50 美元
维克森林大学	–	–	80 美元
北卡罗来纳大学教堂山分校	0.5 美元/天	0.5 美元/天	100 美元
圣母大学	超过 14 天,罚款 25 美元;超过 30 天,罚款 25 美元,并且要加上一定的更换费和处理费		

注:“–”表示不罚款

部分高校图书馆将暂停借阅权作为处罚的一种方

式。有些高校图书馆以罚款是否超过某一额度作为是否暂停借阅权的标准,例如:芝加哥大学表示,校友罚款金额超过 50 美元,将暂时中止其借阅特权。此外,密歇根大学安娜堡分校则以逾期天数作为暂停借阅权的标准,即一般图书逾期超过 30 天或召回的图书逾期一天,校友的借阅权将被暂停。

(5)馆际互借。笔者按照清华大学图书馆的标准,将馆际互借的服务类型分为两类:馆际借书和文献传递。馆际借书属于返还型馆际互借,图书阅览完毕需要归还;文献传递属于非返还型馆际互借,无需归还。

在被调查的美国高校图书馆中,耶鲁大学、约翰霍普金斯大学、达特茅斯学院等高校图书馆为校友提供馆际借书权。例如,耶鲁大学规定,购买了借阅特权的校友可参与馆际借书,借阅期限由借阅图书馆决定,一般的时间是 3－4 周,限制性资料和音像资料(如 DVD)的借阅期限通常较短,每周最多可以有 5 个并发的馆际借书请求,借阅数量没有限制,馆际借书不可在线续约,所借材料都可能会被召回。

麻省理工学院、宾夕法尼亚大学等高校图书馆为校友提供了文献传递服务。例如,麻省理工学院的校友可以申请文献传递服务,麻省理工学院图书馆可为其提供多种电子格式的期刊文章、技术报告和论文等。而且,如果校友有紧急需要,图书馆可为其提供紧急送货,校友可通过信用卡来支付该项服务费用。

4.3 电子资源服务

校友电子资源服务是图书馆校友服务的主要形式之一。校友所访问的电子资源除了来源于各高校图书馆外,不少资源是由校友会或校友办公室提供。例如,哈佛大学校友可通过哈佛校友协会身份证(Harvard Alumni Association ID,HAA ID)登录数据库网站,访问由校友会提供的数据库资源。此外,也有部分资源由校友会或校友办公室与图书馆联合提供。例如,约翰霍普金斯大学的校友会和图书馆共同创造了一个校友在线图书馆“Hopkins Knowledge Net”。

被调查的 30 所美国高校图书馆中,有 23 所高校图书馆在网站上按字母或学科顺序列出校友可获取的数据库列表,经过统计,校友可获取的数据库数量见表 5。此外,杜克大学等 6 所大学均表示,校友可在图书馆内使用大多数电子资源,而北卡罗来纳大学教堂山分校的校友没有访问数据库的权利,只有在校师生可以访问。

表 5 美国高校图书馆校友可获取数据库数量统计

数据库数量 t(个)	高校数量(所)	比例(%)
1≤t<10	10	43
11≤t<20	7	30
21≤t<30	3	13
t≥30	3	13

由于版权和许可协议等因素的制约,芝加哥大学、耶鲁大学等 10 所高校图书馆不允许校友远程访问,仅可在图书馆内访问电子资源,除北卡罗来纳大学教堂山分校的校友没有访问数据库的权利外,其他 19 所高校校友均可在校外远程访问电子资源。

在被调查的 30 所美国高校图书馆中,大部分图书馆都为校友开放了电子资源共享的权利,其中包括图书馆的自建数据库、购买的期刊数据库、机构知识库、开放获取期刊以及网络资源链接等。例如,加州大学伯克利分校图书馆为校友提供了多种类型的电子资源:研究资源 5 种、在线书籍数据库 4 种、在线文章数据库 5 种、数字图书馆 5 种、图片和音频数据库 9 种、论文数据库 2 种。

4.4 参考咨询服务

美国高校图书馆为校友提供的咨询服务形式丰富多样,包括:常见问题解答(FAQ)、电话咨询、短信咨询、邮件咨询、表单咨询以及实时在线咨询。30 个高校图书馆提供的参考咨询服务的统计情况如图 4 所示:

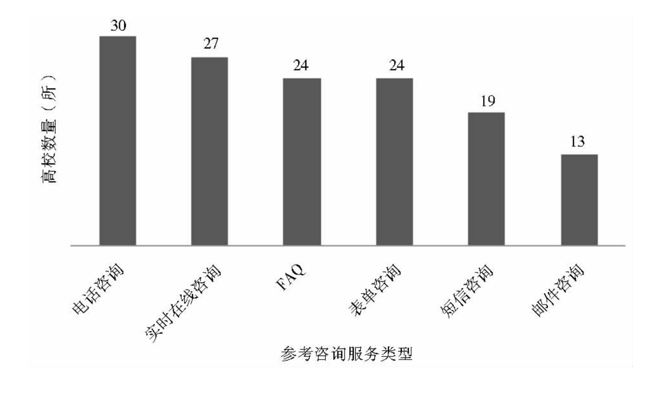


图 4 美国高校图书馆校友参考咨询服务情况

为了方便校友的时间安排,多数高校图书馆规定,校友可提前预约馆员,寻求面对面的咨询和帮助。例如,芝加哥大学图书馆规定,若校友在寻找特定主题的材料时遇到困难,或者需要图书馆帮助开展研究,则可以申请预约图书管员,届时,图书馆员可以提供适当的各种类型的资源,以及帮助绘制研究策略。为便于开展研究,26 所高校图书馆开展了学科馆员咨询,校友可通过以上各种方式联系各学科馆员,寻求咨询与帮助。

4.5 空间服务

美国高校图书馆在空间服务上也对校友开放，从而向来访的校友展现最优质的图书馆服务，空间服务包括：文印服务、计算机服务、图书馆研讨室服务、Wi-Fi 服务和无障碍设施服务。

4.5.1 文印服务 为了满足校友的文印需求，美国高校图书馆为校友提供文印服务。在被调查的 30 所高校图书馆中，加州理工学院和圣刘易斯华盛顿大学规定，校友没有在图书馆内打印和复印的权限，但工作人员可以帮助免费扫描，其他 28 所图书馆均为校友提供文印服务。在调查的大学中，大部分图书馆都为校友提供文印卡，校友在馆内若有打印、复印以及扫描的需求，便可购买文印卡进行打印等操作。各高校校友文印卡收费如表 6 所示：

表 6 美国高校图书馆校友文印卡收费一览

高校名称	文印卡名称	文印卡收费
加州大学洛杉矶分校	Visitor Bruin Cards	卡费:0.58 美元,可充值
维克森林大学	copy card	卡费:1 美元,可充值
弗吉尼亚大学	copy card	卡费:1 美元,可充值
斯坦福大学	Stanford Printing Card	卡费:5 美元,可充值
杜克大学	print/copy cards	卡费:1 美元,可充值
宾夕法尼亚大学	Visitor PennCash Card	卡费:1 美元,可充值
约翰霍普金斯大学	Print Card	卡费:1 美元,可充值
布朗大学	Bear Bucks card	卡费:1 美元,可充值
莱斯大学	copy card	卡费:1 美元,可充值
圣母大学	copy card	卡费:1 美元,可充值
埃默里大学	guest copy card	卡费:1 美元,可充值
范德堡大学	Guest printing cards	面值:1 美元、5 美元
塔夫茨大学	copy card	卡费:1 美元,面值:1 美元
南加州大学	Print & Copy Card	最小面值 1 美元,不可充值
达特茅斯学院	print card	面值有 1 美元、5 美元、10 美元、20 美元,不可充值
加州大学伯克利分校	Guest Card	建议最低存入 20 美元,若最低存入 5 美元,需要 1 美元的启动费
普林斯顿大学	Prepaid card	卡费:1 美元,面值分别为:5 美元、10 美元、25 美元,不可充值
乔治城大学	guest card	卡费:1 美元,面值分别为:1 美元、5 美元、10 美元、20 美元,不可充值
芝加哥大学	copy card	两种规格:5 美元,内含 2 美元可用;10 美元,内含 7 美元可用;可充值

在被调查的 30 所美国高校图书馆中，仅麻省理工大学的打印、复印、扫描服务不收取任何费用；此外，普林斯顿大学、宾夕法尼亚大学、达特茅斯学院等 15 所大学图书馆为校友提供免费扫描服务，但以上 15 所高校的打印复印服务以及其他高校的文印服务都会收取一定的费用，且每个高校图书馆的收费标准各不相同，基本都按照单双面、黑白/彩色、纸张大小等标准来划分。

4.5.2 计算机服务 被调查的 30 所美国高校图书馆均在不同楼层提供多台计算机供读者（包括校友）使用。在计算机的使用上，部分高校秉持校内读者优先使用原则。例如，麻省理工大学表示，校内读者有优先使用权，校友所用计算机可能会随时被校内读者要求使用；卡耐基梅隆大学规定，校友每天可使用电脑 2 小时，但在校师生优先使用；宾夕法尼亚大学馆规定，校友每个月最多可以使用 10 天电子阅览室，在复习或考试期间电子阅览室仅供在校学生使用，校友在此期间没有使用权。

4.5.3 Wi-Fi 服务 在被调查的 30 所高校图书馆中，大部分高校都为校友设置了免费 Wi-Fi 服务，以保证校在馆期间能随时随地上网。在调查的 30 所高校图书馆中，24 所高校的校友无需密码即可连接无线网络，方便快捷地上网。部分高校图书馆针对提供给校友的 Wi-Fi 服务设置了时间限制。例如，埃默里大学图书馆规定，校友使用 4 小时后网络会自动注销，需重新连接；普林斯顿大学图书馆规定，校友 1 个月内最多可连接 7 天无线网络；西北大学图书馆表示，校友需注册并填写相关个人信息才可连接 Wi-Fi，有效期为 7 天，过期后可重新注册；弗吉尼亚大学设置的有效期是 28 天，过期后重新请求。

4.5.4 研讨室服务 为了让校友获得更好的学术讨论与交流环境，打造更好的图书馆学科服务平台，部分高校图书馆为校友提供研讨室服务，例如，普林斯顿大学的很多学术分馆都为校友提供了研讨空间，如工程

图书馆的小组学习室、火石图书馆的受托人阅览室、天窗中庭、共享研讨室等；芝加哥大学图书馆的阅览室、会议室、学习室和咖啡馆等都可供校友使用；达特茅斯学院的书艺坊(Book Arts Workshop)可供校友免费学习活版印刷、装订、插图等制作书籍和其他印刷品的技术，但校内师生拥有优先使用权。

4.5.5　无障碍设施服务　在西方发达国家，无障碍服务一直受到高度重视，高校图书馆也不例外。在美国，高校图书馆非常重视无障碍设计与设施，图书馆秉承着对残疾人的关怀，建造了很多方便残疾读者使用的设施。例如，斯坦福大学在图书馆建筑设计时在显著位置介绍并标示了进馆的坡道、电梯的位置以及馆内的轮椅信道。麻省理工学院在服务设施方面增加了很多特殊设施，如盲人用的打字机及复写器、可为盲人或弱视读者读出文本的软件、放大文本的软件、可选择键盘的计算机、便携式的做笔记的工具、帆布包、手电筒等。这些设施充分考虑到不同的残疾群体的特殊性，根据特殊人群的特点，提供了他们必要的学习设施，确保他们能和普通人一起参与到图书馆学习当中。

4.6　其他服务

除以上几种服务内容外，部分美国高校图书馆还为校友提供了其他的个性化服务，极大地丰富了校友在图书馆内的活动。

宾夕法尼亚大学图书馆为校友制订了“校友旅行计划”，旨在为校友提供丰富多彩的具有教育特色的旅行体验。为了进一步丰富这些旅行体验，在旅行准备阶段，宾夕法尼亚大学图书管理学科的专家们将会拟定一份阅读清单，了解旅游目的地的历史、政治、文化和环境。旅行结束后，图书馆会开设一系列相关的独具特色的专题讲座。到目前为止，已形成了25个旅游国家的“校友旅游阅读列表”，且此列表名单将会继续增长。

达特茅斯学院为校友制定了“纪念校友图书计划”:70多年来，达特茅斯校友为纪念逝去的同学，通过向图书馆提供资金购买具有纪念意义的图书。图书馆将精心挑选书籍，并创建特殊的藏书标签来代表被纪念的同学的名字。这些书籍作为有用且意义非凡的自然纪念物，将延续校友与校友之间、校友与高校之间的关系。这种特殊的图书采购程序自成立以来，共有50多个班级参加，图书馆藏书量增加了12 800多册。

5　美国高校图书馆校友服务对我国的启示

通过调查可知，美国高校图书馆校友服务工作已经相对成熟，对我国高校图书馆开展相关服务具有一定的指导和借鉴意义。

5.1　深入贯彻校友服务理念

当前，我国绝大多数高校规定，学生在毕业前夕，需要以班级为单位向图书馆交回他们的读者证，相关读者帐号均会被注销，高校图书馆不再为其开展服务。这种做法一定程度上让校友在情感上难以认同，使校友与高校的感情变得疏远，而且这种做法也不符合大学的人文主义精神。有需求的校友希望图书馆能够继续为他们提供服务，以满足工作不断变化发展和终身学习的需要。

不破不立，要使校友服务得以广泛发展，首先就要改变以往类似于“为校友开展服务可能会给图书馆带来很多负面影响”的封闭式观念，深入贯彻校友服务理念。美国高校图书馆校友服务之所以发展水平比较高，与其开放的校友服务理念关系密切，不论是高校领导、图书馆工作人员，还是校友，都具备这种服务理念。美国高校图书馆十分欢迎校友对图书馆进行任何形式的访问(包括物理上的访问和网络上的访问)，图书馆工作人员也积极地为校友提供服务，所以在这种氛围下，校友自然十分乐意使用图书馆。我国高校图书馆也应该学习和借鉴这种开放的观念，更加积极主动地为校友服务。

5.2　完善校友服务制度

国家法律法规和高校图书馆规章制度的制定和出台在很大程度上影响着高校图书馆校友服务的发展。美国高校图书馆的校友服务水平高，与其健全的图书馆法律保障体系和完善的图书馆规章制度密切相关。

在国家层面，现阶段，我国出台的《普通高等学校图书馆规程》[9]和《中华人民共和国公共图书馆法》[10]中分别出现了一次“社会用户”和“社会公众”的字眼，均表明支持高校图书馆为社会用户(包括校友)提供服务。这两部法规为我国高校图书馆向校友开放提供了法律依据，但是法律法规条款中没有详细的服务内容，所以我国相关部门应在此基础上，修改并完善相关法律法规，争取把校友服务列入到相关法规中，推动高校图书馆校友服务的发展。

在图书馆层面，各高校图书馆应积极制定校友服务规章制度，加强制度建设和管理。我国高校图书

馆可从以下方面入手:①标明建议校友来馆访问的时间,建议校友在假期或非考试周来馆,这样可以有效避免赶上图书馆利用的高峰期,也可以保证校内读者的优先使用权;②根据校友的不同需求,提供各种类型的校友卡,包括一卡通、访问卡、借阅卡和文印卡等,并且根据校友卡类型的不同,设置不同的收费标准,防止乱收费现象的发生;③详细列出高校图书馆为校友提供的服务,包括文献借阅服务、电子资源服务、参考咨询服务、空间服务以及其他服务等,且每项服务都要制定详细的服务规则;④规定校友违章处理工作规则,例如可以视情节轻重处以适当的罚款或暂停部分权限等。

5.3 开辟校友服务专栏

将校友专栏设置在高校图书馆网站主页的显著位置,并建立连续且丰富的校友服务界面,对图书馆而言,不仅可以保证校友服务的有效性和持续性,还可以方便图书馆做好校友相关事务的管理工作。此外,对校友而言,还可以方便快捷地找到校友相关的服务规定和内容,大大节省了搜索时间。美国高校图书馆校友专栏设置不论在位置上还是内容上都值得借鉴。我国高校图书馆校友专栏可从校友专栏位置和校友专栏内容两方面进行设置:

(1)校友专栏位置。校友专栏所在级数越少,校友越能快速地获取相关资源与服务。因此,我国高校图书馆可借鉴美国,尽量将校友专栏设置为一级类目,并且将其设置在图书馆网站主页的显著位置,方便校友快速查找所需要的信息。

(2)校友专栏内容。校友专栏中应详细介绍并分类图书馆所提供的校友服务,方便校友能清晰地了解自己可获得的服务和权益,可避免在获取服务的过程中发生冲突。校友专栏中的内容主要包括:①文献借阅服务。具体内容包括:有效证件的办理(包括访问卡、借阅卡、文印卡和一卡通等)、馆内阅览规则、校友借阅规则(包括借阅数量、借阅期限、续借、罚款、馆际互借等)。②电子资源服务。具体内容包括:可访问的电子资源的来源、数量、类型、电子资源的访问条件等。③参考咨询服务。包括常见问题解答(FAQ)、电话咨询、短信咨询、邮件咨询、表单咨询以及实时在线咨询。④空间服务。具体内容包括:文印服务、计算机服务、Wi-Fi 服务、图书馆研讨室服务和无障碍设施服务。⑤其他服务。除以上几种服务以外,部分美国高校图书馆还另外为校友提供的个性化服务。

5.4 扩展校友服务广度和深度

我国高校图书馆校友服务的服务内容和形式都比较单一,多数高校图书馆仅为校友提供简单的服务内容,如馆内资源检索、纸质文献资源馆内阅览以及参考咨询服务,不够重视馆际之间的合作以及对资源的共享。我国高校图书馆需要努力拓展校友服务的广度和深度,深化校友服务水平,把校友服务提升到一个更高的层次。

在服务广度上,高校图书馆可以根据现阶段自身实际的服务能力确定校友的服务范围,从而循序渐进地为校友提供服务。例如,可随着校友服务的不同阶段为校友提供服务,即在开始为校友提供服务的时候,高校图书馆可将服务范围定在本校毕业的博士研究生和硕士研究生,因为这部分校友文化程度更高,利用图书馆的需求也相对更高;在为硕博士校友提供服务并取得一定的经验后,便可适当地扩大服务范围,将本校的本科毕业生也纳入校友服务对象中;最后,在服务的高级阶段,甚至高校图书馆联盟内的高校校友都可以纳入到各高校图书馆的校友服务对象中[11]。

在服务深度上,高校图书馆要实现更深层次的开放,可从以下层次进行展开:①开展文献借阅服务。现阶段,高校图书馆为校友提供的文献服务多为纸质文献资源馆内阅览,很少为校友提供文献借阅服务,即便极少数的高校图书馆对校友开通了借阅权,借阅量也比较小,所以为满足校友的文献借阅需求,高校图书馆应对校友开通借阅权,并且逐步增加校友的借阅数量,提升馆藏文献资源的利用率。②提供电子资源服务。我国高校图书馆可参考美国高校图书馆的做法,针对校友限制性地开通电子资源服务。在电子资源类型方面,可提供图书馆自建数据库、开放获取期刊、机构知识库以及网上免费资源等。此外,图书馆可积极与数据库商商议,看是否可以提供校友版数据库,并且确保校友在使用数据库过程中做好访问控制,以保护知识产权。由于以上服务均需花费大量的人力和物力,所以高校图书馆可适当收取一定的费用。③开展空间服务。包括文印服务、计算机服务、Wi-Fi 服务、研讨室服务等。

5.5 和校友会合作开展服务

“校友毕业后去往世界各地,他们没有义务将自己的具体信息告之我们,我们无法知道他们的行踪。而图书馆的书副本比较少,一旦丢失了或校友不还,很麻烦的[12]。”中山大学图书馆馆长程焕文先生如是说。诚然,仅靠图书馆的力量获取校友信息以及为所有校

友提供服务难度比较大,但我国可借鉴美国高校图书馆的做法,积极与校友会合作。有了校友会的参与,可以降低校友服务的成本,减轻图书馆的负担,便于长久地为校友开展服务。

一方面,高校图书馆可以和校友会合作,宣传并推广校友服务。宣传渠道主要有以下几种:①在高校应届生毕业前夕进行宣传,除了将制作出的“校友服务宣传板”摆放在图书馆入口处最显眼的位置进行宣传外,还可以以图书馆和校友会的名义联合将图书馆校友服务信息发给各学院各年级领导(如辅导员),并委托他们向应届毕业生进行宣传;②在校庆日、馆庆日这种特别的日子上与校友进行面对面的交流,了解他们具体的需求,听取他们的意见和建议;③还可通过图书馆官方网站、图书馆微信公众号、图书馆官方微博、图书馆 APP 等方式向其宣传图书馆开展的各种讲座和服务。另一方面,高校图书馆可以和校友会合作,开展具体的校友服务内容。例如,可以和校友会联合制作和发放校友卡,降低一部分制作成本;在电子资源的提供上,积极争取让校友会单独提供或是与图书馆联合提供一部分可访问的电子资源。此外,还可与校友会共同组织与管理校友捐赠,有条件的可以为捐赠的校友提供远程学习课程等服务,以回馈和继续吸引他们的捐赠。

6 结语

校友服务在世界各国的高校图书馆服务中占据着越来越重要的地位,一直以来,考虑到开展校友服务可能会带来的负面影响,我国高校图书馆并不完全接受校友服务理念,图书馆工作人员的积极性也不高。而美国高校图书馆校友服务则走在世界前列,其服务内容和服务方式丰富多样且具有连续性。所以,通过对美国高校图书馆校友服务进行介绍和分析,可为我国高校图书馆校友服务提供借鉴,以便更好地为校友提供服务。

参考文献:

[1] 魏治国. 高校图书馆社会化服务的新契机——异地校园背景下高校图书馆服务城乡之思考[J]. 情报资料工作,2007(4):92－94.
[2] 李金芳,车慧,钟文娟. 美国高校图书馆校友服务的典型案例研究及对我国的启示[J]. 情报资料工作,2012(4):85－89.
[3] 冯文敏. 美国高校图书馆校友服务现状及启示[J]. 图书馆论坛,2013(2):167－170.
[4] 车慧. 美国康奈尔大学图书馆校友服务及启示[J]. 图书馆学研究,2012(19):98－100.
[5] 武丽娜. 康奈尔大学图书馆校友服务调查和启示[J]. 图书馆学刊,2012(9):142－143.
[6] 周美华. 高校图书馆面向校友服务探讨[J]. 大学图书馆学报,2012(2):87－90.
[7] 朱宁. 国内外高校图书馆校友远程访问服务工作探析[J]. 图书馆工作与研究,2013(9):92－95.
[8] 郝朝军,李增义,史建华,等. 高校图书馆开放校友服务的可行性研究[J]. 图书馆工作与研究,2012(8):93－96.
[9] 普通高等学校图书馆规程[EB/OL]. [2018－03－20]. http//www. moe. edu. cn/srcsite/A08/moe _ 736/s3886/201601/t20160120_228487. html.
[10] 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL]. [2018－03－20]. http://www. npc. gov. cn/npc/xinwen/2017 - 11/04/content _ 2031427. htm.
[11] 余侠. 论最小努力原则在高校图书馆开展校友服务的具体策略[J]. 图书馆工作与研究,2013(7):19－23.
[12] 人离校卡离否[EB/OL]. [2018－03－20]. http://news2. sysu. edu. cn/news03/130509. htm.

作者贡献说明:

廖璠:设定论文框架并提出修改意见;
蒋芳芳:撰写与修改论文。

Survey and Enlightenment of Alumni Services in American Academic Libraries

Liao Fan Jiang Fangfang
School of Economics and Management, South China Normal University, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] By analyzing and researching the alumni services of thirty American academic libraries, the paper sums up the enlightenment of the alumni services of American academic libraries for China. [**Method/process**] The paper conducts analysis from the six aspects in-depth, including alumni column setting, literature lending service, electronic resource service, reference service, space service and other services through the network investigation method, the E-mail investigation and the induction. [**Result/conclusion**] Academic libraries in China can get the following enlightenments: thoroughly implementing the concept of alumni services, improving alumni services system, opening the column of alumni services, expanding the breadth and depth of alumni services, and carrying out cooperation with alumni association.

Keywords: alumni alumni services academic libraries USA